



## DENK MEE MET MITROS

### Uitkomsten onderzoek 'Digitaal contact met Mitros'.

Hoe verloopt digitaal contact met Mitros en wat is daarbij belangrijk? Die vragen stonden centraal in het recente onderzoek van het Huurderspanel.

HuurdersNetwerkMitros en Mitros waren benieuwd: Hebben huurders digitaal contact met Mitros? Wat is belangrijk als het gaat om digitaal contact en wat zijn de knelpunten? Moet Mitros zich juist meer op andere manieren van contact richten?

398 panelleden hebben meegedaan aan het onderzoek (22% respons).  
We zetten de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek voor u op een rij.

Voordat we dat doen, is het belangrijk om te benadrukken dat de uitkomsten niet representatief zijn voor alle huurders van Mitros. We hebben de vragen immers gesteld aan huurders die in het Huurderspanel zitten en die dus digitaal actief zijn. Huurders die geen computer of smartphone hebben of die zich digitaal niet goed kunnen redden, hebben we hiermee niet in beeld. HuurdersNetwerkMitros en Mitros zijn zich hiervan bewust en hebben op andere manieren ook aandacht voor deze groep huurders.

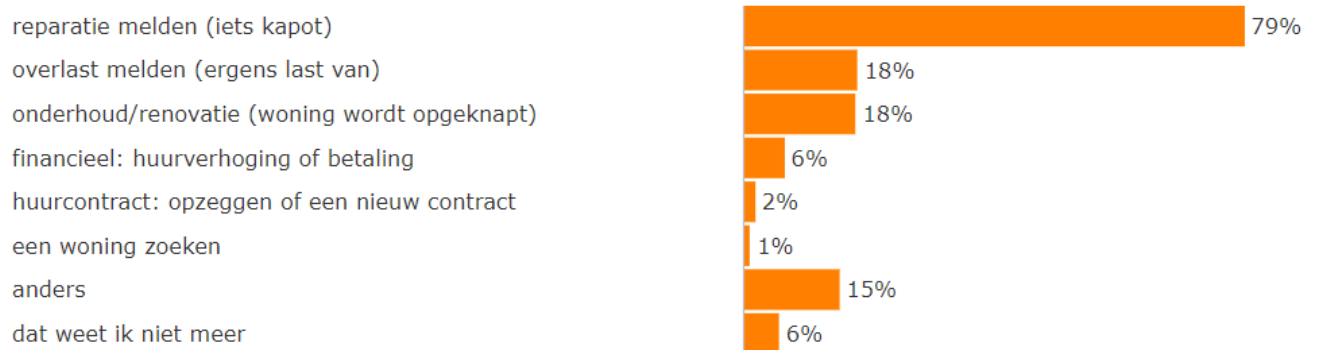
### Gebruikt men de digitale contactmogelijkheden van Mitros?

We vroegen de deelnemers aan het onderzoek of ze wel eens digitaal contact hebben met Mitros en zo ja, op welke manier. Uit de antwoorden blijkt dat 87% wel eens contact heeft gehad met Mitros via één of meerdere van de onderstaande manieren.

- |  |                         |
|--|-------------------------|
| - Mijn Mitros                            | 65% heeft contact gehad |
| - E-mail                                 | 58% heeft contact gehad |
| - Het contactformulier op de website     | 47% heeft contact gehad |
| - WhatsApp                               | 47% heeft contact gehad |
| - De chat via de website                 | 32% heeft contact gehad |
| - Social media zoals Facebook en Twitter | 6% heeft contact gehad  |

### Waarover heeft men digitaal contact?

Uit de antwoorden op deze vraag blijkt dat digitaal contact vooral over één ding gaat: melden dat er iets kapot is (een reparatieverzoek). Zie onderstaande grafiek.



(Bij deze vraag kon men meerdere antwoorden geven)

### Waarom kiest men voor digitaal contact?

De deelnemers noemen diverse voordelen van digitaal contact. Het meest genoemd: je kunt op elk moment een bericht sturen, wanneer het jou uitkomt. Ook verschillende andere punten spelen een rol. Zie onderstaande grafiek.



(Bij deze vraag kon men meerdere antwoorden geven)

### Waarom heeft men geen digitaal contact?

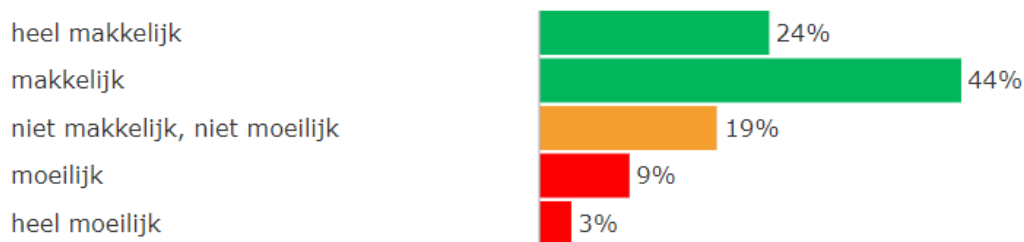
Aan de groep die geen digitaal contact met Mitros heeft gehad, vroegen we waarom niet. Uit de antwoorden blijkt dat 42% simpelweg geen reden had om contact op te nemen. Verder geeft ruim de helft (56%) aan liever iemand te spreken.



(Bij deze vraag kon men meerdere antwoorden geven)

## Indien wel contact gehad: Hoe makkelijk vond men het om digitaal contact op te nemen?

We zien dat 68% het makkelijk tot heel makkelijk vindt.



Dat men het (heel) makkelijk vindt, komt met name doordat:

- het makkelijk en snel is om digitaal een bericht te sturen
- de digitale contactmogelijkheden makkelijk en duidelijk te vinden zijn
- Mitros snel reageert op digitale berichten

Over dat laatste verschillen overigens de meningen. Een deel van de panelleden geeft aan dat het eerste contact digitaal snel te leggen is, maar dat een echte reactie of oplossing daarna langer kan duren.

We zien dat 31% (de oranje en rode balken in de bovenstaande grafiek) meer moeite heeft om digitaal contact op te nemen met Mitros. Dat komt door een aantal zaken.

- Digitaal kun je bepaalde dingen moeilijker omschrijven/duidelijk maken dan telefonisch
- Digitaal zit je vaak vast aan standaard antwoorden/formulieren
- Digitaal moet je veel lezen en dat kan moeilijk zijn
- Je weet niet of een bericht op de juiste plek terecht komt
- Je krijgt niet altijd gelijk een reactie

## Kan Mitros digitaal contact makkelijker/prettiger maken?

Ruim de helft geeft aan dat dit niet het geval is.



We vroegen aan de 41% die ja antwoordde op welke manier Mitros het makkelijker of prettiger kan maken. Het meest genoemd wordt: sneller reageren.

En verder:

- Meer ruimte voor eigen inbreng, dus niet altijd vast zitten aan standaard antwoorden
- Deskundigheid personeel vergroten (de mensen die digitale berichten beantwoorden)
- Website: zaken duidelijker omschrijven en makkelijker te vinden maken
- Chat: de geschiedenis bewaren, zodat bekend blijft waarover je het eerder hebt gehad

### Welke manier van contact moet Mitros verder ontwikkelen?

Omdat contact met Mitros natuurlijk niet alleen bestaat uit digitaal contact, vroegen we ook welke manier Mitros de komende jaren vooral verder moet ontwikkelen.

We zien dat telefonisch contact daar iets meer genoemd wordt dan digitaal contact.



Als het gaat om telefonisch contact, hebben we ook doorgevraagd op welke manier dit verder ontwikkeld moet worden. De meerderheid geeft aan dat de telefonische bereikbaarheid van Mitros moet worden vergroot. Zie onderstaande grafiek.



(Bij deze vraag kon men meerdere antwoorden geven)

### Meedenkavond 12 mei

Mitros en HNM zijn blij met de respons op dit onderzoek. Ook was er veel belangstelling voor de meedenkavond op 12 mei. Tijdens deze avond bleek dat er nog veel was om over door te praten. Niet alleen over digitaal contact leggen, maar vooral ook over de manier waarop Mitros het contact daarna afhandelt en voor een oplossing zorgt. Met name als het gaat om reparatieverzoeken (als er iets kapot is).

Op de volgende pagina vindt u een samenvatting van de meedenkavond van 12 mei.

Onderwerp:	Wat valt op?
<b>Mitros bereiken</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Digitaal melden wordt soms als moeilijk ervaren (website en keuzeopties zijn onoverzichtelijk).</li> <li>- Bij app-contact duurt het soms te lang voordat er een reactie is.</li> <li>- Contact via de balie wordt minder genoemd.</li> <li>- Telefonische bereikbaarheid (wachtijd) wordt onder de maat ervaren.</li> <li>- Er is behoefte aan menselijk contact bij het melden (is lastig via digitale kanalen).</li> <li>- Beleving is dat de nadruk teveel ligt op digitaal contact en telefonisch contact wordt ontmoedigd.</li> <li>- Bekende gezichten/personen worden gemist bij Mitros.</li> </ul>
<b>Afhandeling vraag</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Communicatie over de status/voortgang van een melding wordt gemist.</li> <li>- Huurders hebben soms het gevoel dat Mitros geen regie meer voert na overdracht aan een extern bedrijf (installateur/reparateur).</li> <li>- Aanwezigheid (bekende en zichtbare) buurt- of complexbeheerder wordt zeer gewaardeerd.</li> </ul>
<b>Nazorg</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vaker vragen aan huurders of de klacht naar tevredenheid is verholpen.</li> <li>- Beleving is dat Mitros externe bedrijven 'laat weggelaten' met slecht uitgevoerd werk.</li> </ul>

### **Wat gaan Mitros en HNM verder met de uitkomsten van het onderzoek doen?**

Huurders vinden het vooral belangrijk om reparaties/klachten eenvoudig te melden en dat deze goed en snel afgehandeld worden. Mitros en HNM hebben afgesproken dat ze dit proces samen onder handen nemen. Samen zoeken we naar verbeteringen die voor meer tevreden huurders zorgen. Mitros neemt hierbij het initiatief. HNM en Mitros zullen deze ontwikkeling langere tijd gaan volgen om te zien of er sprake is van verbetering.

Verder is HNM bezig met het benaderen van de huurders die in het onderzoek aangaven dat ze interesse hebben in een functie bij HNM.

We bedanken u voor uw deelname aan het onderzoek en rekenen bij een volgend onderzoek graag weer op u.

juni 2022

Namens HuurdersNetwerkMitros – Paul Meijer en Hans Hiltmann  
Namens Mitros – Jennifer Scholl en Michel de Graaf